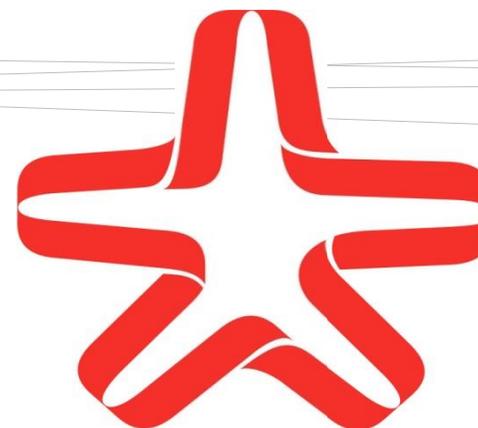


Sistema de Mediação de Conflitos



Maria da Luz Costa



ERS

**ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE**

Sistema de Mediação de Conflitos



Estrutura da apresentação

- 1. A atividade da ERS em matéria de resolução alternativa de conflitos**
- 2. O quadro legal aplicável à mediação ou conciliação de conflitos na ERS**
- 3. O procedimento de resolução de conflitos da ERS**
- 4. O papel da ERS na resolução alternativa de conflitos**

Estrutura da apresentação

- 1. A atividade da ERS em matéria de resolução alternativa de conflitos**
- 2. O quadro legal aplicável à mediação ou conciliação de conflitos na ERS**
- 3. O procedimento de resolução de conflitos da ERS**
- 4. O papel da ERS na resolução alternativa de conflitos**

1. A atividade da ERS em matéria de resolução alternativa de conflitos

A resolução alternativa de conflitos nos Estatutos da ERS

2003 - artigo 31.º do Decreto-Lei n.º 309/2003, de 10 de dezembro, diploma que criou a Entidade Reguladora da Saúde

“A fim de promover a resolução de conflitos entre operadores sujeitos à sua regulação, ou entre eles e os seus clientes ou terceiros, cabe à ERS efetuar ações de conciliação ou arbitragem sempre que tal esteja previsto na lei e mediante solicitação dos interessados.”

2009 – artigo 47.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 127/2009, de 27 de maio

“A pedido ou com o consentimento das partes, a ERS pode intervir na mediação ou conciliação de conflitos entre estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde ou entre os mesmos e operadores do sector privado e social”.

1. A atividade da ERS em matéria de resolução alternativa de conflitos

2014 - artigos 28.º e 29.º dos novos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto

Artigo 28.º

Resolução de conflitos

1 — *A pedido ou com o consentimento das partes, a ERS pode intervir na **mediação ou conciliação de conflitos entre estabelecimentos do SNS ou entre os mesmos e prestadores do setor privado e social ou ainda no âmbito de contratos de concessão, de parceria público-privada, de convenção ou de relações contratuais afins no setor da saúde, ou ainda entre prestadores de cuidados de saúde e utentes.***

2 — *As condições e requisitos para submissão de conflitos ou litígios referidos no número anterior a mediação ou conciliação são definidos por **regulamento da ERS.***

3 — *Quando a mediação ou conciliação de conflitos referidos no número anterior possa interferir com o exercício dos poderes de supervisão legalmente definidos, **a ERS pode recusar a intervenção** prevista no n.º 1.*

4 — *A ERS deve assegurar que os procedimentos adotados nos termos do presente artigo são decididos no prazo máximo de **90 dias a contar da data da receção do pedido**, podendo este prazo ser prorrogado por igual período quando a ERS necessitar de informações complementares, ou, ainda, por um período superior mediante acordo com entre as partes.*

Artigo 29.º

Arbitragem

Sem prejuízo do disposto artigo anterior, a ERS pode celebrar protocolos com centros de arbitragem institucionalizada existentes, definindo nesse protocolo o eventual apoio logístico e técnico que entenda conveniente a prestar para o efeito.

1. A atividade da ERS em matéria de resolução alternativa de conflitos

- **2015** - foi publicado na 2.^a Série do DR o Regulamento n.º 628/2015, de 17 de setembro – Regulamento de Resolução de Conflitos da ERS, que estabelece as condições e requisitos de funcionamento do procedimento de resolução de conflitos da ERS, incluindo a mediação ou conciliação de conflitos
- Entrada em vigor no dia **18 de setembro de 2015**.
- A ERS disponibiliza no seu *website* uma área destinada à Resolução de Conflitos, através da qual se prestam informações diversificadas sobre as regras e modo de funcionamento a todos os seus destinatários
<https://www.ers.pt/pages/396>

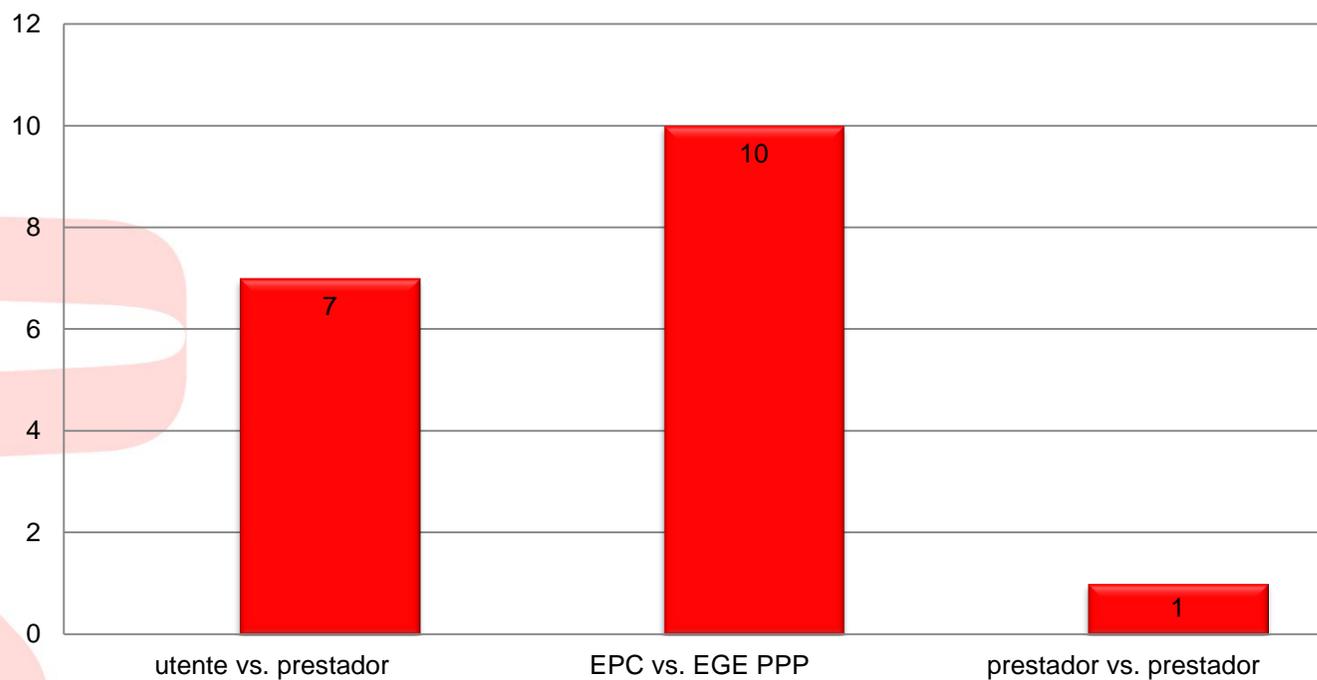
1. A atividade da ERS em matéria de resolução alternativa de conflitos

Quadro resumo

N.º de processos	Ano	Resultados			
2	2011	Acordo	Acordo		
2	2012	Acordo	Acordo		
0	2013				
2	2014	Acordo	Sem acordo		
2	2015	Acordo	Desistência s/ intervenção		
2	2016	Acordo	Sem acordo		
4	2017	Sem acordo	Sem acordo	Em Curso	Suspensão
4	2018	Em curso	Não acordo	Acordo	Em curso

1. A atividade da ERS em matéria de resolução alternativa de conflitos

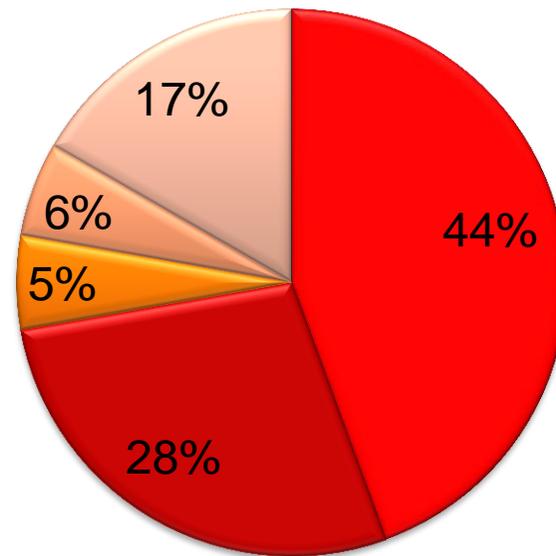
Âmbito subjetivo



1. A atividade da ERS em matéria de resolução alternativa de conflitos

Resultados obtidos

■ acordo ■ sem acordo ■ desistência
■ suspenso ■ em curso



Estrutura da apresentação

- 1. A atividade da ERS em matéria de resolução alternativa de conflitos**
- 2. O quadro legal aplicável à mediação ou conciliação de conflitos na ERS**
- 3. O procedimento de resolução de conflitos da ERS**
- 4. O papel da ERS na resolução alternativa de conflitos**

2. O quadro legal aplicável à resolução de conflitos na ERS

A mediação ou conciliação de conflitos da ERS assenta no quadro normativo decorrente dos seguintes diplomas legais:

- Lei-Quadro das Entidades Reguladoras, Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto (artigos 40.º, n.º 4, alínea a));
- Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto (artigo 28.º)
- Lei da Mediação, Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (artigo 1.º, alínea a) e artigos 3.º a 9.º)
- Regulamento de Resolução de Conflitos da ERS - Regulamento n.º 628/2015, de 17 de setembro.

Outline

- 1. A atividade da ERS em matéria de resolução de conflitos**
- 2. Quadro legal aplicável à mediação ou conciliação de conflitos na ERS**
- 3. O procedimento de resolução de conflitos da ERS**
- 4. O papel da ERS na resolução de conflitos**

O Regulamento de resolução de conflitos da ERS estabelece a distinção entre a mediação e conciliação de conflitos (artigo 1.º n.º 2 alíneas a) e b)):

- ✓ **Mediação:** é o meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes sendo auxiliadas por um terceiro imparcial, um mediador, procuram chegar a um acordo que resolva o conflito que as opções.
- ✓ **Conciliação:** é o meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes sendo auxiliadas por um terceiro imparcial, um mediador, procuram chegar a um acordo que resolva o conflito que as opções, podendo o mediador propor soluções para o conflito (ainda que o acordo final dependa sempre, exclusivamente, da vontade dos mediados).

Qual o âmbito de aplicação da mediação ou conciliação de conflitos? (artigo 3.º)

2. O procedimento de resolução de conflitos da ERS

Regulamento

Quem é quem?



Entidade Mediadora de Conflitos (ERS)

Entidade com atribuições legais para intervir na mediação ou conciliação de conflitos

Mediador

Técnico superior do quadro da ERS, com formação adequada, designado pelo Conselho de Administração, que conduz o procedimento de resolução de conflitos

Mediados (conflitos entre)

Estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do SNS

Estabelecimentos do SNS e estabelecimentos do setor privado e/ou social.

Estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e entidades financiadoras no âmbito das parcerias público-privadas, contratos de concessão, de convenção ou relações contratuais afins no setor da saúde

Estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e utentes

Representantes/acompanhantes dos mediados

Acompanham os mediados nas sessões de mediação. Podem ser representantes legais (por exemplo: advogado, solicitador) ou outros técnicos (peritos)

Fluxograma do procedimento

INICIATIVA

Artigo 11.º

Iniciativa conjunta

Pedido de ambas as partes

Iniciativa individual

Pedido de uma das partes

+

Consentimento da outra parte

Artigos 12.º e 13.º

FASE PRÉVIA - AVALIAÇÃO PRELIMINAR

(OBJETIVO: AVALIAR A MEDIABILIDADE DO LITÍGIO)

Artigo 28.º n.º 3
Estatutos ERS

Artigo 11.º Lei da
Mediação

Aceitação Mediação

Parecer do DJ + Decisão CA

Notificação da aceitação

Sessão de pré-mediação

Sessão(ões)de mediação

Artigos 14.º e 15.º

Recusa Mediação

Parecer do DJ + Decisão CA

Notificação da recusa

Artigos 16.º a 19.º

Acordo

Não Acordo

Artigos 20.º e 21.º

Local da mediação (artigo 10.º n.º 1 a 3))

- Em regra, as sessões decorrem na sede da ERS;
- Sempre que as particularidades da mediação o justifiquem, as sessões presenciais poderão ser realizadas noutra local, a definir por acordo expresso dos mediados e da Entidade Mediadora do Conflito;
- A título excecional, e desde que não seja afetada a prossecução da mediação e o cumprimento dos princípios a ela subjacentes, as sessões de mediação poderão ser realizadas por videoconferência.

Princípios aplicáveis (artigo 2.º)

- **Princípios gerais aplicáveis à mediação em todo território nacional, nos termos da Lei da Mediação, designadamente:**
 - ✓ Voluntariedade;
 - ✓ Confidencialidade;
 - ✓ Igualdade e imparcialidade;
 - ✓ Independência;
 - ✓ Competência e responsabilidade;
 - ✓ Executoriedade.

- **A ERS incorporou ainda os seguintes princípios:**
 - ✓ Informalidade;
 - ✓ Celeridade;
 - ✓ Gratuitidade.

Princípio da voluntariedade

- ✓ Em regra o pedido de mediação é formulado em conjunto (artigo 11.º n.º 1);
- ✓ Sendo o pedido de iniciativa individual, dependerá sempre da concordância da outra parte no conflito (artigo 11.º n.º 2 alíneas a) e b));
- ✓ Os mediados devem manifestar na sessão de pré-mediação o seu acordo no prosseguimento do procedimento de resolução de conflitos, através da adesão final às regras do protocolo de mediação (artigo 17.º n.ºs 1 e 2);
- ✓ O procedimento de resolução de conflitos pode terminar a qualquer momento por desistência de qualquer um dos mediados (artigo 28.º b));
- ✓ O procedimento de mediação termina com o acordo dos mediados, total ou parcial, ou não acordo (artigos 20.º, 21.º e 28.º alínea a)).

▪ **Princípio da confidencialidade**

Todos os intervenientes estão sujeitos ao princípio da confidencialidade:

▪ **Mediador:**

- ✓ Tem a obrigação de guardar estrita confidencialidade relativamente à mediação, procedendo à devolução dos documentos de carácter pessoal ou reservado e específicos do objeto do conflito, entregues por os mediados ou por outros intervenientes, se por estes for solicitado (artigo 6.º, alínea f));
- ✓ Partilha as informações relevantes com os mediados, com exceção das que lhe sejam transmitidas em estrita confidencialidade, em sede de sessão privada (artigo 6.º, alínea c)).

▪ **Mediados:**

- ✓ Têm a obrigação de guardar estrita confidencialidade relativamente à mediação (artigo 7.º alínea d));

▪ **Representação dos mediados:**

- ✓ Os mediados podem ser acompanhadas nas sessões de mediação por representantes legais ou outros técnicos, ficando todos os intervenientes sujeitos ao princípio da confidencialidade (artigo 8.º).

O dever de confidencialidade pode cessar?

Sim, mas com restrições - artigo 5.º n.º 3 da Lei da Mediação:

- ✓ Razões de ordem pública – nomeadamente, assegurar a proteção do superior interesse da criança;
- ✓ Proteção da integridade física ou psíquica de qualquer pessoa;
- ✓ Quando tal seja necessário para efeitos de aplicação ou execução do acordo;
- ✓ Na estrita medida do que, em concreto, se revelar necessário para a proteção dos interesses.

As partes podem utilizar o conteúdo das sessões de mediação em tribunal ou arbitragem?

Em regra, **Não.**

Artigo 5.º n.º 4 da Lei da Mediação:

- ✓ Exceto nas situações previstas no n.º anterior;
- ✓ Ou no que respeita ao acordo obtido.

O conteúdo das sessões de mediação não pode ser valorado em tribunal ou em sede de arbitragem.

▪ **Princípio da igualdade e imparcialidade**

- ✓ O mediador é um terceiro imparcial, que assegura que as partes são tratadas de forma equitativa;
- ✓ Neutralidade do mediador quanto ao desfecho do procedimento: “*nas sessões de mediação os mediados apresentam as suas posições sobre o objeto do conflito e discutem opções para a solução do mesmo*” (artigo 18.º n.º 1).

▪ **Princípio da independência, competência e da responsabilidade**

- ✓ O mediador é um técnico da ERS mandatado para o efeito, com competências especializadas para o exercício da mediação (artigo 5.º n.º 1).

O regulamento da ERS prevê garantias da imparcialidade e independência do mediador:

- ✓ Se o mediador por razões legais, éticas ou deontológicas, considerar ter a sua independência, imparcialidade ou isenção comprometidas, deverá, interromper o procedimento e pedir escusa ao Conselho de Administração da ERS (artigo 5.º n.º 3);
- ✓ A Entidade Mediadora do Conflito
 - ✓ põe termo ao procedimento de mediação, não havendo lugar a substituição do mediador; ou
 - ✓ põe termo à intervenção no procedimento daquele mediador, com a indicação da sua substituição por um novo mediador.

Cabe aos mediados a aceitação ou a recusa da substituição do mediador e o prosseguimento do procedimento de mediação. (artigo 27.º).

▪ **Princípio da Executoriedade**

- ✓ O acordo de mediação tem força executiva, sem necessidade de homologação judicial, desde que verificadas as respetivas condições legais (artigo 22.º).

▪ **Princípio da informalidade**

- ✓ Regra: todas as comunicações são efetuadas por correio eletrónico (artigo 9.º n.º 1).
- ✓ Exceção: tramitação por via postal registada (artigo 9.º n.º 2).

▪ **Princípio da celeridade**

- ✓ Em regra: duração máxima de 90 dias, a contar da receção do pedido conjunto dos mediados ou da adesão da parte que não fez o pedido. (artigo 23.º);
- ✓ Pode haver uma prorrogação por mais 90 dias por iniciativa da ERS;
 - Por um prazo superior por acordo expresso dos mediados.

▪ **Suspensão do prazo do procedimento**

- ✓ Em situações excepcionais e devidamente fundamentadas, pode ser suspenso o prazo do procedimento, nomeadamente para a realização de um acordo provisório (artigo 24.º);

▪ **Princípio da gratuidade**

- ✓ A intervenção da Entidade Mediadora do Conflito através dos procedimentos de mediação é gratuita (artigo 26.º).

As vantagens do procedimento de mediação ou conciliação de conflitos:

- É um meio alternativo de resolução de conflitos, que evita a morosidade e os elevados custos associados ao recurso aos tribunais.
- O procedimento é voluntário, colaborativo, informal, célere, gratuito e confidencial.

Outras vantagens:

- ✓ Permite soluções “*win-win*”
- ✓ Imparcialidade e igualdade;
- ✓ Executoriedade;
- ✓ Suspensão dos prazos de prescrição e caducidade (artigo 25.º);
- ✓ As partes podem, a qualquer momento, por termo do procedimento;
- ✓ Não limita, me impede o acesso à justiça.

Outline

- 1. A atividade da ERS em matéria de resolução alternativa de conflitos**
- 2. O quadro legal aplicável à mediação ou conciliação de conflitos na ERS**
- 3. O procedimento de resolução de conflitos da ERS**
- 4. O papel da ERS na resolução alternativa de conflitos**

4. O papel da ERS na resolução alternativa de conflitos

Com o procedimento de resolução de conflitos:

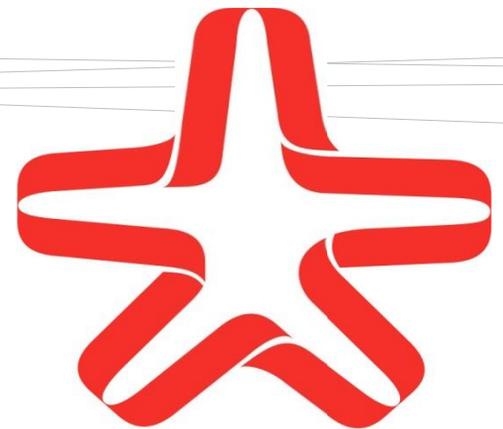
- A ERS disponibiliza, nas suas instalações, serviços de mediação ou conciliação cujo procedimento é conduzido com independência e imparcialidade;
- A ERS analisa todos os documentos pertinentes para a resolução do conflito de forma cautelosa, assim como assiste os mediados na redação do acordo, observando pela sua legalidade e exequibilidade.

A ERS visa:

- Constituir uma alternativa aos meios tradicionais da resolução de conflitos (os meios judiciais);
- Fomentar uma cultura de diálogo, de escuta ativa e de melhoria contínua das relações interpessoais entre os diversos intervenientes do setor da saúde em Portugal;
- Contribuir para a diminuição da litigiosidade/conflitualidade no setor da saúde em Portugal.

mediacao@ers.pt

mlcosta@ers.pt



ERS

**ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE**